

Bab I Pendahuluan

I.1. Latar Belakang

Kualitas atau mutu merupakan kemampuan sebuah produk maupun pelayanan dalam memenuhi kebutuhan serta persyaratan pelanggan. Perusahaan yang memfokuskan usahanya pada pelanggan akan selalu berusaha memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan. Perusahaan yang memperhatikan kualitas tidak hanya bergantung pada *input* maupun *output*, namun pada proses. Proses yang dikelola dengan baik dan dilakukan perbaikan secara berkelanjutan serta menerapkan sistem manajemen mutu, dapat menghasilkan proses yang baik. Proses yang dihasilkan ini dapat mengatur serta menjamin konsistensi proses dan luaran produk yang sesuai dengan kebutuhan serta spesifikasi yang telah ditetapkan.

International Organization for Standardization (ISO) merupakan sebuah badan standardisasi internasional yang menyusun standar-standar internasional yang dapat diterapkan perusahaan. *ISO* mengeluarkan standar internasional yang mengatur sistem manajemen perusahaan yaitu *ISO 9001* terkait sistem manajemen mutu dan *ISO 14001* terkait sistem manajemen lingkungan. Perusahaan yang menerapkan standar ini diharapkan dapat menghasilkan kualitas produk sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan. Hal ini disebabkan oleh pengelolaan perusahaan yang sudah terjamin karena telah diatur dalam standar internasional.

CV. XYZ merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur dan penjualan yang menghasilkan produk berupa *mould, press tool, jig & fixture, spare part*, dan produk lainnya. *CV. XYZ* telah berdiri sejak tahun 1993 dan memiliki banyak pelanggan, mitra kerja serta telah menjadi *supplier* beberapa perusahaan besar yang telah menerapkan *ISO 9001* maupun integrasi dari *ISO 9001* dan *ISO 14001*. Berdasarkan hal tersebut *CV. XYZ* perlu menerapkan sistem manajemen mutu dan sistem manajemen lingkungan agar dapat terus meningkatkan kualitas produk sehingga dapat memenuhi kebutuhan serta spesifikasi dari mitra kerjanya.

Pada perusahaan ini telah dilakukan beberapa penelitian terdahulu mengenai penyusunan SOP dengan mengintegrasikan kedua standar *ISO 9001:2008* dan *ISO 14001:2004*. Pada penelitian terdahulu dihasilkan beberapa SOP untuk CV. XYZ yang telah memenuhi *requirement* integrasi pada dua standar yaitu *ISO 9001:2008* dan *ISO 14001:2004*.

ISO telah menerbitkan standar revisi terbaru pada September 2015, maka standar *ISO 9001:2008* dan *ISO 14001:2004* tidak lagi berlaku dan sudah mulai berlaku standar *ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015*. Pada *ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015* terdapat perubahan mengenai penerapan *risk based thinking* pada perusahaan dimana hal ini tidak dibahas dalam *ISO 9001:2008* dan *ISO 14001:2004*.

Pada *ISO 9001:2015* klausul 6.1 disebutkan bahwa dalam mengembangkan sistem manajemen mutu perusahaan perlu menetapkan risiko dan peluang untuk menjamin penerapan sistem manajemen mutu sesuai target yang diharapkan, meningkatkan dampak yang diharapkan, mencegah dan mengurangi dampak yang tidak diinginkan, serta mencapai perbaikan kinerja yang berkelanjutan. Pada *ISO 14001:2015* klausul 6.1 disebutkan pula bahwa dalam mengembangkan sistem manajemen lingkungan perusahaan perlu menentukan risiko dan peluang untuk menjamin sistem manajemen lingkungan telah diterapkan sesuai target yang diharapkan, mencegah atau mengurangi dampak yang tidak diharapkan, serta mencapai perbaikan kinerja yang berkelanjutan. Maka dari itu perlu dilakukan penyempurnaan pada SOP yang ada agar dapat sesuai dengan *requirement ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015* dengan melakukan pertimbangan risiko.

Pertimbangan risiko yang disyaratkan dalam *ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015* dilakukan sebagai bentuk tindakan preventif dalam menghindari munculnya risiko pada suatu proses. Pertimbangan risiko yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penyusunan *risk register* dengan menggunakan *risk assessment*. Penyusunan SOP dengan mempertimbangkan risiko dapat mengantisipasi munculnya suatu risiko saat melaksanakan proses yang diatur dalam SOP tersebut.

Hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sudah terdapat beberapa SOP yang tersusun salah satunya adalah SOP *Management Review* yang telah sesuai dengan *requirement* integrasi *ISO 9001:2008* dan *ISO 14001:2004*. Proses *management review* merupakan proses peninjauan terhadap sistem manajemen yang diterapkan perusahaan sehingga proses ini perlu dilaksanakan pada perusahaan yang menerapkan sistem manajemen mutu maupun lingkungan.

Berdasarkan penjelasan pada *ISO 9001:2015* klausul 9.3 serta *ISO 14001:2015* klausul 9.3 mengenai *management review* yaitu proses yang harus dilakukan *top management* untuk meninjau ulang sistem manajemen mutu (*ISO 9001:2015*) maupun lingkungan (*ISO 14001:2015*) pada waktu yang telah direncanakan agar dapat memastikan secara berkelanjutan mengenai kesesuaian, kecukupan dan keefektifannya. Maka berdasarkan hal tersebut proses *management review* merupakan proses yang perlu dilakukan oleh CV. XYZ agar dapat terus meninjau kinerja sistem manajemen perusahaan serta dapat melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Saat ini CV. XYZ telah menerapkan sistem manajemen mutu berdasarkan standar *ISO 9001:2008* yang masih berfokus pada produk. Hasil peninjauan keadaan CV. XYZ saat ini mengenai proses *management review* dilampirkan pada lampiran A bagian I dalam bentuk *checklist* yang disusun berdasarkan *requirement* pada *ISO 9001:2008* dan *ISO 14001:2004*. Hasil *checklist* didapatkan berdasarkan wawancara dengan penanggung jawab *plastic production division* sekaligus penjamin pelaksana sistem manajemen mutu dan lingkungan CV. XYZ. Peninjauan dilakukan pada rapat yang dilaksanakan di CV. XYZ karena proses *management review* berupa Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).

Berdasarkan hasil *checklist* didapatkan bahwa CV. XYZ belum menerapkan proses *management review* meskipun telah tersusun SOP dari hasil penelitian terdahulu. Rapat yang dilaksanakan di CV. XYZ baru membahas umpan balik pelanggan dan segala hal yang berkaitan dengan produk dimana belum melibatkan seluruh *top management* dalam pelaksanaan rapat tersebut. Rapat yang dihadiri oleh pemilik

perusahaan hanya membahas mengenai sumber daya dan tidak membahas sistem manajemen yang diterapkan dalam perusahaan. Secara garis besar CV. XYZ belum melaksanakan proses *management review* yang sesuai dengan *requirement ISO 9001:2008* dan *ISO 14001:2004* maupun SOP yang telah disusun dari hasil penelitian terdahulu.

Pada kenyataannya proses *management review* belum dilaksanakan di CV. XYZ sehingga dilakukan wawancara mengenai SOP yang dihasilkan dari penelitian sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilampirkan pada Lampiran A bagian II didapatkan bahwa SOP dari hasil penelitian sebelum belum dapat memenuhi kebutuhan maupun kondisi perusahaan. Proses *management review* yang diatur dalam SOP masih mengatur rapat yang dilaksanakan pada tingkat *top management* belum dapat mengatur proses rapat bila dilaksanakan pada tingkat divisi. Hal ini yang membuat SOP tersebut membingungkan untuk diimplementasikan pada CV. XYZ. Pada SOP hasil penelitian sebelum pun dianggap oleh perusahaan masih terdapat kekurangan terutama dalam penentuan pelaksanaan rapat.

Berdasarkan temuan-temuan yang didapat, hal ini menjadi tuntutan untuk dilakukan perbaikan pada SOP *management review* yang dihasilkan dari penelitian terdahulu. SOP ini disusun agar dapat mengatur proses *management review* sehingga dapat terlaksana sesuai dengan *requirement* standar *ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015*. Penyusunan SOP membutuhkan proses bisnis yang telah ditetapkan untuk dapat menyusun proses maupun ketentuan lain yang ditetapkan dalam SOP. Penyusunan proses bisnis untuk CV. XYZ dilakukan dengan menggunakan metode *benchmark* dengan perusahaan pembanding sejenis yang telah menerapkan *ISO 9001:2008* dan *ISO 14001:2004* serta telah melaksanakan proses *management review*.

Standar *ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015* merupakan standar yang bila diterapkan oleh perusahaan dapat menghasilkan produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan serta meningkatkan kepercayaan pelanggan. Hal ini disebabkan karena tidak hanya menerapkan sistem manajemen mutu namun sistem manajemen

lingkungan dalam mengelola proses perusahaan. Bila dalam perusahaan menerapkan standar tersebut secara terpisah maka memungkinkan terdapat prosedur ataupun instruksi kerja yang terduplikasi. Hal ini disebabkan oleh adanya beberapa persyaratan pada standar tersebut yang memiliki kesamaan.

Pada proses *management review* yang telah diatur dalam *ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015* terdapat beberapa kesamaan dalam persyaratannya. Persamaan ini dapat menimbulkan proses *management review* yang terduplikasi, dimana hal ini disebabkan oleh *requirement* masing-masing standar, bila penerapan standar dilakukan secara terpisah. Penerapan standar secara terintegrasi dapat mengurangi terjadinya duplikasi dokumen serta dapat menghasilkan sistem manajemen yang terintegrasi. Hal ini membuat perusahaan memiliki dokumen serta pelaksanaan proses yang lebih efisien. Maka dalam penerapan *ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015* perlu dilakukan integrasi sehingga dalam penyusunan SOP *Management Review CV. XYZ* tidak terdapat aktivitas, ketentuan maupun proses yang terduplikasi.

Maka dalam penelitian ini dilakukan penyusunan SOP *management review* untuk mengatur proses bisnis *management review* agar dapat terlaksana di CV. XYZ dimana penyusunan proses bisnis menggunakan metode *benchmark*. SOP ini disusun sesuai dengan *requirement* integrasi antara *ISO 9001* dan *ISO 14001*. Berdasarkan dengan dirilisnya standar *ISO* baru maka *requirement* integrasi yang digunakan adalah *ISO 9001:2015* klausul 9.3 dengan *ISO 14001:2015* klausul 9.3. Sesuai dengan ketentuan pada standar *ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015* dimana perusahaan perlu menerapkan *risk based thinking* maka dilakukan penyusunan *risk register* dengan menggunakan *risk assessment*. Hal ini digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun SOP sehingga pada SOP yang telah disusun dapat mengantisipasi risiko-risiko yang muncul pada proses bisnis tersebut.

I.2. Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengintegrasikan *requirement ISO 9001:2015* (klausul 9.3) dan *ISO 14001:2015* (klausul 9.3)?
2. Bagaimana menentukan risiko pada proses *management review* dengan menggunakan *risk assessment*?
3. Bagaimana rancangan SOP *Management Review* sesuai dengan integrasi *ISO 9001:2015* (klausul 9.3) dan *ISO 14001:2015* (klausul 9.3) untuk diterapkan di CV. XYZ dengan metode *benchmark*?

I.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

1. Membuat integrasi *requirement ISO 9001:2015* (klausul 9.3) dan *ISO 14001:2015* (klausul 9.3).
2. Menentukan risiko pada proses *management review* dengan menggunakan metode *risk assessment*.
3. Membuat rancangan SOP *Management Review* sesuai dengan integrasi *ISO 9001:2015* (klausul 9.3) dan *ISO 14001:2015* (klausul 9.3) untuk diterapkan di CV. XYZ dengan metode *benchmark*.

I.4. Batasan, Ruang Lingkup dan Asumsi

Berikut ini merupakan batasan-batasan dalam penelitian ini:

1. Penelitian yang dilakukan hanya sampai pada tahap usulan, tidak mencapai tahap implementasi.

I.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini bagi perusahaan adalah:

1. Perusahaan dapat memiliki *risk register* sebagai dokumen yang merincikan risiko yang mungkin muncul pada proses *management review*.
2. Perusahaan dapat memiliki SOP *Management Review* yang telah memenuhi *requirement integrasi ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015*.

3. Perusahaan dapat mengatur dan mengendalikan proses *management review* berdasarkan integrasi dari *ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015*.

I.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjelaskan dasar perancangan SOP *Management Review CV. XYZ*, perumusan masalah serta tujuan penelitian yang menjelaskan mengenai permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, batasan penelitian serta manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini.

Bab II Teori Dasar

Bab ini berisi uraian studi literatur mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, penjelasan mengenai teori-teori pendukung serta penjelasan pemilihan metode.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi penjelasan mengenai model konseptual serta sistematika penyelesaian masalah yang terdiri atas tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap perencanaan, tahap analisis serta tahap penarikan kesimpulan dan saran.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini merincikan pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini dimana data yang dibutuhkan meliputi data primer dan data sekunder. Data yang telah dikumpulkan akan dilakukan pengolahan dimana hasil pengolahan data akan menjadi bahan untuk tahap perancangan.

Bab V Perancangan dan Analisis

Bab ini berisi uraian mengenai perancangan SOP *Management Review* yang memenuhi *requirement* integrasi *ISO 9001:2015* (klausul 9.3) dan *ISO 14001:2015* (klausul 9.3) dengan mempertimbangkan risiko serta menyesuaikan dengan keadaan perusahaan. Hasil perancangan

akan dianalisis berdasarkan kondisi eksisting perusahaan, *requirement* integrasi, *risk register* serta efektivitas SOP.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi uraian mengenai kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang akan diajukan kepada perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya.